Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano

Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico

	Elaborato: O	Titolo: **EleyŎo PNezzi**
	Scala: -/--	

Revisione	Data	Redatto	Verificato	Approvato

Il Responsabile Unico del Progetto
ing. Francesco Savarese

DATA
Marzo 2025

Servizi a base d'Asta - Inbound telefonici:

- Prezzo al minuto 0,72€
- Prezzo al secondo 0,012€

Servizi a base d'Asta – Outbound/Recall incassi:

- ogni outbound di BW con relativa attivazione finalizzata è pari a 3,00€
- ogni outbound di Domiciliazione con relativa attivazione finalizzata è pari a 6,00€
- ogni outbound di Autolettura o Presa Appuntamento per Autolettura o Presa Appuntamento per Sostituzione Contatore è pari a 4,00 €
- ogni outbound generico Commerciale è pari a 2,00 €
- ogni informazione di contatto segnalata alla SA (completa del set informativo che verrà concordato in fase di espletamento del servizio e che dovrà contenere almeno un dato anagrafico o di contatto differente da quanto già in possesso della SA), limitatamente ai contatti inbound di utenti morosi, su specifici perimetri identificati e comunicati da Gori SpA, è pari a 1,35 €
- ogni incasso derivante da contatto di recall in outbound per i clienti morosi (con almeno 2 documenti scaduti) che effettuano una chiamata inbound, e che non risultano affidati o segnalati dalla SA (considerando il solo incasso finanziario effettivo registrato sui sistemi della SA entro 15 giorni dal contatto di recall in outbound, sia se per incasso totale che per incasso parziale a fronte di rateizzo o saldo e stralcio) è così disciplinato (importi soggetti a ribasso di gara):
- Incasso per ogni pratica inferiore a 500,00€ è pari a 6,00€
- Incasso per ogni pratica tra 500,01€ e 2.000,00€ è pari a 45,00€
- Incasso per ogni pratica tra 2.000,01€ e 5.000,00€ è pari a 125,00€
- Incasso per ogni pratica tra 5.000,01€ e 10.000,00€ è pari a 310,00€
- Incasso per ogni pratica tra 10.000,01€ e 20.000,00€ è pari a 1.000,00€
- Incasso per ogni pratica superiore a 20.000,01€ è pari a 1.900,00€

Servizi a base d'Asta –Data Entry:

- ogni 50 utenze aggiornate in data entry di informazioni anagrafiche e/o di contatto, a fronte di affidamento da parte della SA, è pari a 10,00€

Servizi a base d'Asta – DMS/BO:

- ogni contatto gestito e classificato correttamente in DMS o attraverso le caselle di posta elettronica o posta elettronica certificata è pari a 1,35€